

Autres politiques de remboursement – COVID-19

Mis à jour le 28 janvier 2021

À la lumière de l'évolution de la situation liée à la pandémie de COVID-19, nous offrons désormais des remboursements pour les annulations dans les 24 heures suivant la réservation, les réservations en double, les circonstances particulières (décès ou devoir de juré) et les tarifs remboursables.

Vous et votre client avez l'option de retenir la valeur entière du billet jusqu'à 24 mois pour un prochain vol ou d'obtenir un remboursement au mode de paiement initial. Si votre client préfère un remboursement selon le mode de paiement initial, veuillez dans ce cas suivre la procédure décrite ci-dessous.

Remarque : Si votre client se renseigne sur les remboursements liés à l'annulation d'un vol en raison de la COVID-19, consultez notre [page de ressources sur les remboursements](#) pour plus d'informations.

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT – TARIFS REMBOURSABLES.....	2
MODALITÉS ET CONDITIONS.....	2
PROCÉDURE DE BSP.....	2
PROCÉDURE ARC.....	2
POLITIQUE DE REMBOURSEMENT – BILLETS EN DOUBLE.....	3
MODALITÉS ET CONDITIONS.....	3
PROCÉDURE DE BSP.....	3
PROCÉDURE ARC.....	4
POLITIQUE DE REMBOURSEMENT – CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES.....	4
CONDITIONS D'UTILISATION – DEVOIR DE JURÉ.....	4
Procédure de BSP.....	5
Procédure ARC.....	5
CONDITIONS GÉNÉRALES – DÉCÈS DU VOYAGEUR OU D'UN MEMBRE DE SA FAMILLE.....	5
Procédure de BSP.....	6
Procédure ARC.....	6
POLITIQUE DE REMBOURSEMENT – TAXES NÉGATIVES.....	7
TAXES NÉGATIVES.....	7
MODALITÉS ET CONDITIONS.....	7
PROCESSUS BSP CANADA.....	7
POLITIQUE DE REMBOURSEMENT DANS LES 24 HEURES.....	8
MODALITÉS ET CONDITIONS (ARC/BSP).....	8

Politique de remboursement – Tarifs remboursables

Processus de remboursement des tarifs remboursables			
Canal	Type de paiement	Action	Coordonnées
ARC	Cartes de paiement et argent comptant	Écrire un courriel à Westjet pour obtenir le code d'exemption	TARefundsandTicketing@westjet.com
BSP	Cartes de paiement et argent comptant	Envoyer la demande de remboursement dans BSPLink	Demande de remboursement dans BSPLink
Agent de Westjet	Cartes de paiement	Communiquer avec Westjet pour traiter le remboursement	Équipe d'assistance voyage – 1-877-664-3205

Modalités et conditions

- Les demandes s'appliquent à toutes les origines/destinations et peuvent être soumises n'importe quand.
- La demande de remboursement peut être soumise même si le billet n'a pas été touché par la COVID-19.
- Dans le cas de billets à tarifs combinés remboursables et non remboursables, seuls les coupons/tarifs remboursables sont admissibles conformément aux règles tarifaires standards.

Des frais de pénalité s'appliqueront aux demandes de remboursement conformément aux règles tarifaires standards (s'il y a lieu). Si les soumissions ou billets sont traités sans pénalités (s'il y a lieu), la demande sera rejetée et/ou une note de débit d'agence (ADM) sera émise.

Procédure de BSP

- Soumettez la demande d'application dans BSPLink.
- Westjet examinera la demande et approuvera le remboursement dans le mode de paiement initial ou rejettera la demande. Si la demande est approuvée :
 - Le remboursement se fera sur la carte de paiement.
 - Le paiement en argent comptant sera remboursé par un versement du BSP.
 - La commission sera perdue dans tous les cas.
- Toutes les demandes seront examinées aux fins d'admissibilité et traitées dans un délai de huit à douze semaines.

Procédure ARC

- Veuillez envoyer votre demande à TARefundsandTicketing@westjet.com.
 - **Objet du courriel** : TARIF REMBOURSABLE DANS ARC (facultatif : Numéro de billet / code de réservation).
 - **Renseignements détaillés à fournir** : numéro(s) de billet, nom de l'invité, numéro IATA, numéro de téléphone de l'agence.
 - Les billets multiples peuvent être compris dans un seul courriel.
 - **NE PAS FOURNIR** : les numéros de carte de paiement.

REMARQUE : Les codes d'exemption ne seront fournis que par demande courriel.



- **WestJet doit examiner** la demande et approuvera le remboursement dans le mode de paiement initial ou rejettera la demande.
- Si la demande est approuvée, un code d'exemption ARC spécifique et les consignes sur la façon de procéder au remboursement seront fournis.
- Les billets qui ne sont pas admissibles et qui n'ont pas reçu un code d'exemption ARC sont assujettis à des notes de débits d'agence (ADM) si les remboursements sont effectués sans préautorisation.

Remarque : Toutes les demandes reçues ne respectant pas nos politiques et conditions de remboursement ne seront pas traitées.

Politique de remboursement – Billets en double

Procédure de remboursement des billets en double			
Canal	Type de paiement	Action	Coordonnées
ARC	Cartes de paiement et argent comptant	Écrire un courriel à WestJet pour obtenir le code d'exemption	TARefundsandTicketing@westjet.com
BSP	Cartes de paiement et argent comptant	Envoyer la demande de remboursement dans BSPLink	Demande de remboursement dans BSPLink
Agent de WestJet	Cartes de paiement	Communiquer avec WestJet pour traiter le remboursement	Équipe d'assistance voyage – 1-877-664-3205

Modalités et conditions

- Les demandes s'appliquent à toutes les origines/destinations et peuvent être soumises n'importe quand.
- La demande de remboursement peut être soumise même si le billet n'a pas été touché par la COVID-19.
- S'applique aux billets pour lesquels le(s) même(s) nom(s) d'invité(s), la même origine/destination et la même date de voyage ont été réservés et émis
- Préciser le billet à rembourser et fournir le duplicata du billet à titre de référence uniquement.

Procédure de BSP

- Soumettre la demande de remboursement dans BSPLink pour le billet à rembourser. Inclure le duplicata du billet dans les commentaires/motifs ou en pièce jointe.
- WestJet examinera la demande et approuvera le remboursement dans le mode de paiement initial ou rejettera la demande. Si la demande est approuvée :
 - Le remboursement se fera sur la carte de paiement.
 - Le paiement en argent comptant sera remboursé par un versement du BSP.
 - La commission sera perdue dans tous les cas.
- Toutes les demandes seront examinées aux fins d'admissibilité et traitées dans un délai de huit à douze semaines.

Procédure ARC

- Veuillez envoyer votre demande à TARefundsandTicketing@westjet.com.
 - **Objet du courriel** : REMBOURSEMENT DE BILLETS EN DOUBLE DANS ARC (facultatif : Numéro de billet / code de réservation).
 - **Renseignements détaillés à fournir** : numéro(s) de billet, nom de l'invité, numéro IATA, numéro de téléphone de l'agence.
 - **Joindre le duplicata du billet pour vérification et préciser quel billet fait l'objet d'une demande de remboursement.**
 - **NE PAS FOURNIR** : les numéros de carte de paiement.

REMARQUE : Les codes d'exemption ne seront fournis que par demande courriel.

- **WestJet doit examiner** la demande et approuvera le remboursement dans le mode de paiement initial ou rejettera la demande.
- Si la demande est approuvée, un code d'exemption ARC spécifique et les consignes sur la façon de procéder au remboursement seront fournis.
- Les billets qui ne sont pas admissibles et qui n'ont pas reçu un code d'exemption ARC sont assujettis à des notes de débits d'agence (ADM) si les remboursements sont effectués sans préautorisation.

Remarque : Toutes les demandes reçues ne respectant pas nos politiques et conditions de remboursement ne seront pas traitées.

Politique de remboursement – Circonstances particulières

Procédure pour le remboursement en cas de circonstances particulières			
Canal	Type de paiement	Action	Coordonnées
ARC	Cartes de paiement et argent comptant	Écrire un courriel à WestJet pour obtenir le code d'exemption	TARefundsandTicketing@westjet.com
BSP	Cartes de paiement et argent comptant	Envoyer la demande de remboursement dans BSPLink	Demande de remboursement dans BSPLink
Agent de WestJet	Cartes de paiement	Communiquer avec WestJet pour traiter le remboursement	Équipe d'assistance voyage – 1-877-664-3205

Conditions d'utilisation – Devoir de juré

- Les demandes s'appliquent à toutes les origines/destinations et peuvent être soumises n'importe quand.
- La demande de remboursement peut être soumise même si le billet n'a pas été touché par la COVID-19.
- S'applique aux billets détenus par un invité qui est convoqué pour faire partie d'un jury.
- Des copies expurgées de la convocation seront acceptées si le nom de l'invité, son adresse et la date de la convocation sont visibles.
- La demande doit être soumise avant le voyage.



Procédure de BSP

- Soumettez la demande d'application dans BSPlink. Inclure des copies expurgées de la convocation.
- WestJet examinera la demande et approuvera le remboursement dans le mode de paiement initial ou rejettera la demande. Si la demande est approuvée :
 - Le remboursement se fera sur la carte de paiement.
 - Le paiement en argent comptant sera remboursé par un versement du BSP.
 - La commission sera perdue dans tous les cas.
- Toutes les demandes seront examinées aux fins d'admissibilité et traitées dans un délai de huit à douze semaines.

Procédure ARC

- Veuillez envoyer votre demande à TARefundsandTicketing@westjet.com.
 - **Objet du courriel** : REMBOURSEMENT POUR DEVOIR DE JURÉ DANS ARC (facultatif : Numéro de billet / code de réservation).
 - **Renseignements détaillés à fournir** : numéro(s) de billet, nom de l'invité, numéro IATA, numéro de téléphone de l'agence.
 - Inclure des copies expurgées de la convocation.
 - **NE PAS FOURNIR** : les numéros de carte de paiement.

REMARQUE : Les codes d'exemption ne seront fournis que par demande courriel.

- **WestJet doit examiner** la demande et approuvera le remboursement dans le mode de paiement initial ou rejettera la demande.
- Si la demande est approuvée, un code d'exemption ARC spécifique et les consignes sur la façon de procéder au remboursement seront fournis.
- Les billets qui ne sont pas admissibles et qui n'ont pas reçu un code d'exemption ARC sont assujettis à des notes de débits d'agence (ADM) si les remboursements sont effectués sans préautorisation.

Remarque : Toutes les demandes reçues ne respectant pas nos politiques et conditions de remboursement ne seront pas traitées.

Conditions générales – Décès du voyageur ou d'un membre de sa famille

- Les demandes s'appliquent à toutes les origines/destinations et peuvent être soumises n'importe quand.
- La demande de remboursement peut être soumise même si le billet n'a pas été touché par la COVID-19.
- S'applique aux billets en cause en cas de décès de l'invité qui voyage (y compris les personnes qui voyagent sur la même réservation) ou du décès d'un membre de la famille immédiate.
- Une copie du certificat de décès est requise.
- En cas de décès d'un membre de la famille immédiate, une preuve du lien de parenté est requise.

Procédure de BSP

- Soumettez la demande d'application dans BSPlink.
 - Inclure le certificat de décès et la preuve du lien de parenté avec le membre de la famille immédiate (le cas échéant).
- WestJet examinera la demande et approuvera le remboursement dans le mode de paiement initial ou rejettera la demande. Si la demande est approuvée :
 - Le remboursement se fera sur la carte de paiement.
 - Le paiement en argent comptant sera remboursé par un versement du BSP.
 - La commission sera perdue dans tous les cas.
- Toutes les demandes seront examinées aux fins d'admissibilité et traitées dans un délai de huit à douze semaines.

Procédure ARC

- Veuillez envoyer votre demande à TARefundsandTicketing@westjet.com.
 - **Objet du courriel** : REMBOURSEMENT BERV DANS ARC (facultatif : Numéro de billet / code de réservation).
 - **Renseignements détaillés à fournir** : numéro(s) de billet, nom de l'invité, numéro IATA, numéro de téléphone de l'agence.
 - Inclure le certificat de décès et la preuve du lien de parenté avec le membre de la famille immédiate (le cas échéant).
 - **NE PAS FOURNIR** : les numéros de carte de paiement.

REMARQUE : Les codes d'exemption ne seront fournis que par demande courriel.

- **WestJet doit examiner** la demande et approuvera le remboursement dans le mode de paiement initial ou rejettera la demande.
- Si la demande est approuvée, un code d'exemption ARC spécifique et les consignes sur la façon de procéder au remboursement seront fournis.
- Les billets qui ne sont pas admissibles et qui n'ont pas reçu un code d'exemption ARC sont assujettis à des notes de débits d'agence (ADM) si les remboursements sont effectués sans préautorisation.

Politique de remboursement – Taxes négatives

Procédure de remboursement en cas de taxes négatives			
Canal	Type de paiement	Action	Coordonnées
BSP CA	Cartes de paiement et argent comptant	Envoyer la demande de remboursement dans BSPLink	Demande de remboursement dans BSPLink

Taxes négatives

Si les taxes sont négatives, l'agent de voyage peut procéder ainsi :

1. Émettre un billet dans la même classe de service et rembourser le billet original.
2. Les taxes négatives sont annulées.

Si le remboursement est l'option choisie, veuillez vous reporter aux conditions ci-dessous pour soumettre le billet original pour remboursement.

Modalités et conditions

- Les demandes s'appliquent à toutes les origines/destinations et peuvent être soumises n'importe quand.
- La demande de remboursement peut être soumise même si le billet n'a pas été touché par la COVID-19.
- S'applique aux billets pour lesquels le(s) même(s) nom(s) d'invité(s) ou la même société ont effectué une nouvelle réservation.
- Un nouveau billet doit être émis avant de demander le remboursement du billet original.
- Le nouveau billet doit être réservé de nouveau dans la même classe de service que le billet original (ou classe plus haute).
- Soumettre le billet qui doit être remboursé et fournir le nouveau billet à titre de référence uniquement.

Processus BSP Canada

- Soumettre la demande de remboursement dans BSPLink pour le billet à rembourser. Inclure le nouveau billet dans les commentaires/motifs ou en pièce jointe.
- Westjet examinera la demande et approuvera le remboursement dans le mode de paiement initial ou rejettera la demande. Si la demande est approuvée :
 - Le remboursement se fera sur la carte de paiement.
 - Le paiement en argent comptant sera remboursé par un versement du BSP.
 - La commission sera perdue dans tous les cas.
- Toutes les demandes seront examinées aux fins d'admissibilité et traitées dans un délai de huit à douze semaines.

Politique de remboursement dans les 24 heures

Politique de remboursement dans les 24 heures				
Annulation	Système	Type de paiement	Action	Coordonnées
Même jour civil*	ARC/BSP	Cartes de paiement et argent comptant	Billet ANNULÉ	Traité par l'agence dans son GDS
Jour civil suivant*	ARC	Cartes de paiement et argent comptant	Billet ANNULÉ	Traité par l'agence dans son GDS
Jour civil suivant*	BSP	Cartes de paiement et argent comptant	Envoyer la demande de remboursement dans BSPLink	Demande de remboursement dans BSPLink
Même jour civil/jour civil suivant*	Agent de WestJet	Cartes de paiement	Communiquer avec WestJet pour traiter le remboursement	Équipe d'assistance voyage au 1-877-664-3205

* Les agences ARC peuvent continuer à ANNULER les billets dans un délai de 24 heures. Il ne leur est pas nécessaire de communiquer avec WestJet.

Modalités et conditions (ARC/BSP)

- Tous les vols doivent être annulés dans votre système dans un délai de 24 heures pour être admissibles au remboursement.
- Le ou les segments de vol doivent être annulés dans les 24 heures suivant la création de la réservation.
- S'applique à tous les tarifs et à toutes les classes de service.
- Utilisateurs du BSP :
 - Si la demande est soumise dans BSPLink dans un délai plus long que 7 jours, inclure les captures d'écran de la réservation montrant que l'annulation du ou des vols a eu lieu dans les 24 heures suivant la création de la réservation.
 - Les soumissions avec des valeurs ou des renseignements incorrects seront rejetées et devront être soumises de nouveau.
 - Les modalités et conditions doivent être respectées à défaut de quoi la demande sera rejetée.

Remarque : Les demandes reçues ne respectant pas nos politiques et conditions de remboursement ne seront pas traitées.